

Procedura di richiesta di assistenza tecnica

In caso di malfunzionamento di uno dei nostri prodotti seguire la procedura seguente.

1. Compilare il modello di "Richiesta di assistenza tecnica" indicando almeno le seguenti informazioni:
 - a. Numero di Serie del prodotto.
 - b. Nome, indirizzo e coordinate GPS del luogo in cui il prodotto è installato
 - c. Data di acquisto
 - d. Nome, indirizzo email e telefono della persona di riferimento da contattare
 - e. Descrizione dettagliata del problema inclusi codici di errore segnalati dal dispositivo
2. Scaricare i 10 file seguenti dal datalogger dell'inverter*:
 - a. file ERROR.DAT (soltanto uno per inverter)
 - b. file KWH.TXT (soltanto uno per inverter)
 - c. file SERVICE.TXT (soltanto uno per inverter)
 - d. file YYMMDD.DAT (uno per giorno, inviare gli ultimi 7 giorni)
 - e. Tutti i 10 file dovranno essere compressi in formato .zip o .rar prima dell'invio. A tal scopo utilizzare i software gratuiti Winzip o Winrar.
3. Inviare la "Richiesta di assistenza tecnica" e i file compressi via e-mail al seguente indirizzo:
 - a. Per inverter installati in Italia: assistenza@windandsunservice.it

*Come scaricare i file:

- a. Se si utilizza il software Plantviewer, i file sono salvati nella seguente cartella del PC:
C:\Helios_Systems\download
- b. Altrimenti i dati sono salvati nella scheda di memoria SD, all'interno del Webserver. Per copiare questi dati procedere come segue:
 1. Premere il pulsante di emergenza sulla porta dell'inverter o del quadro di controllo.
 - a. Per i modelli HSI500 o HSI640, aprire la porta del quadro di controllo.
 - b. Per gli altri modelli (HS80, HS100, HS120, HS150, HS200, HSI200, HS250, HSI250) attendere 30 minuti e poi aprire la porta dell'inverter.
 2. Scollegare il cavo di alimentazione della scheda Webserver (vedi foto sotto)
 3. Rimuovere la scheda di memoria SD (vedi foto sotto)

